

[MDDD02] PRODUCT SERVICE SYSTEM

DATOS GENERALES

Titulación	M.U. DISEÑO ESTRATEGICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS	Materia	DISEÑO ESTRATÉGICO
Semestre	1	Curso	1
Carácter	OBLIGATORIA	Mención / Especialidad	
Plan	2010	Idioma	ENGLISH
Créditos	4	H./sem.	2,22
		Horas totales	40 h. lectivas + 60 h. no lectivas = 100 h. totales

PROFESORES

IRIARTE AZPIAZU, ION

CONOCIMIENTOS PREVIOS REQUERIDOS

Asignaturas

(No se requiere haber cursado asignaturas previas específicas)

Conocimientos

(No se requieren conocimientos previos)

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	ECTS
CMD101 - Adoptar una visión global de producto y servicio sostenible interactuando con las diferentes oportunidades de mercado para dar respuesta a los grupos de interés (clientes, trabajadores, accionistas y sociedad).	0,6
CMD104 - Identificar las necesidades futuras del usuario del producto, la ergonomía (física y emocional), el entorno de uso, la percepción, etc. que ayuden a orientar con acierto la estrategia de producto y servicio,	0,2
CMD106 - Proponer soluciones creativas y sostenibles (social-ambiental-económicas) aplicables a productos y servicios ya existentes o a nuevos productos y servicios, identificando tecnologías, procesos y materiales nuevos y emergentes que generen valor añ	1
CMD105 - Diseñar experiencias, generando sensaciones en el usuario para con el producto o servicio, valiéndose de: estrategias de percepción, de diseño estratégico, de comunicación, estética, etc.	1,48
CMD111 - Abordar el desarrollo de proyectos de investigación, identificando el estado del arte, estableciendo la hipótesis de investigación, y aplicando las técnicas de experimentos y ensayo, y el estilo de investigación más adecuados.	0,52
CMD103 - Diseñar, rediseñar y desarrollar la estrategia de producto y servicio más acorde con los criterios de sostenibilidad imperantes en el Siglo XXI, identificando la/s estrategia/s de producto y servicio más adecuadas a la situación empresarial.	0,2
Total:	4

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RMD104 Generar nuevos conceptos de servicios innovadores

ACTIVIDADES FORMATIVAS

	HL	HNL	HT
Realización de ejercicios individualmente y en equipo	1 h.	2 h.	3 h.
Desarrollo, redacción y presentación en equipo de proyecto semestre	9 h.	13 h.	22 h.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN

	P
Ejercicio 3: generación de nuevos conceptos de servicio	10%
Proyecto semestre: grado de innovación de los conceptos generados	90%

Observaciones:

HL - Horas lectivas: 10 h.
HNL - Horas no lectivas: 15 h.
HT - Total horas: 25 h.

MECANISMOS DE RECUPERACIÓN

Ejercicios: oportunidad de volver a entregar el ejercicio una vez recibido el feedback
Observaciones:

RMD105 Diseñar, desarrollar y representar servicios

ACTIVIDADES FORMATIVAS

	HL	HNL	HT
Realización de ejercicios individualmente y en equipo	15 h.	22 h.	37 h.
Desarrollo, redacción y presentación en equipo de proyecto semestre	15 h.	23 h.	38 h.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN

	P
Ejercicio 1: Diseñar y desarrollar un nuevo servicios	20%
Ejercicio 2: Representar el servicio ideado	10%
Proyecto semestre: representación del servicio ideado	70%

Observaciones:

MECANISMOS DE RECUPERACIÓN

Ejercicios: oportunidad de volver a entregar el ejercicio una vez recibido el feedback
Observaciones:

HL - Horas lectivas: 30 h.
HNL - Horas no lectivas: 45 h.
HT - Total horas: 75 h.

CONTENIDOS

0. Introducción
1. Definiciones
 - Producto
 - Servicio
 - El Continuum
 - Sistemas de Producto Servicio
 - Tipos de PSS
 - PSS y sostenibilidad
2. Diseño de Producto
 - Procesos de Diseño de Producto
3. Service Design
 - Ciclos de uso de usuario
 - Blueprint de Servicio
 - Frontline/Backline
 - Line of interaction/Line of visibility
 - Touchpoints
 - La experiencia del usuario
3. Diseño de PSS
 - Oferta
 - Cliente
 - Proveedor
4. Conclusiones y evaluación

RECURSOS DIDÁCTICOS Y BIBLIOGRAFÍA

Recursos didácticos	Bibliografía
<p>Apuntes desarrollados para la asignatura (formato PDF)</p>	<p>Charter, M, and Tischner, U. (2001). Sustainable Solutions: Developing Products and Services for the Future. Sheffield, UK: Greenleaf Publishing Ltd.</p> <p>Levitt, T. (1980). Marketing Success through Differentiation of Anything. Harvard Business Review January-February: 82-91.</p> <p>Levitt, T. (1981). Marketing Intangible Products and Product Intangibles. Harvard Business Review May-June: 94-102.</p> <p>Mont, O. (2004). Product-Service Systems: Panacea or Myth?. Doctoral Dissertation, Lund University. Lund, Sweeden: the International Institute for Industrial Environmental Economics, Lund University.</p> <p>Moritz, S. (2005). Service Design: Practical Access to an Evolving Field. London, UK: Köln International School of Design.</p> <p>Sakao, T. and Lindahl, M. (2009). Introduction to Product/Service-System Design. London, UK: Springer-Verlag London Limited. También libro electronic en Springerlink</p> <p>Salvendy, G. and Karwowski, W. (2010). Introduction to Service Engineering. New Jersey, US: John Wiley & Sons.</p> <p>Stickdorn, M. & Schneider, J. (2010). This is Service Design Thinking. Amsterdam, Netherlands: BIS publisher.</p> <p>Roy, R. & Shehab, E. (2009). Industrial Product-Service Systems (IPS2): Proceedings of the 1st CIRP IPS2 Conference. Cranfield, UK: Cranfield University Press.</p> <p>Tukker, A. & Tischner, U. (2006). New Business for Old Europe: Product-Service Development, Competitiveness and Sustainability. Sheffield, UK: Greenleaf Publishing Ltd.</p>